工作任务情境下视障用户信息查寻行为特征*
——基于扎根理论的探索性研究

■ 袁嘉芮 邓小昭
西南大学计算机与信息科学学院 重庆 400715

摘要：［**目的/意义**］调查工作任务情境下视障用户信息查寻行为，在理论上拓展视障用户信息查寻行为研究的视角和内容，为改进弱势群体信息服务提供理论依据。［**方法/过程**］采用经典扎根理论对工作任务情境下视障用户信息查寻行为开展调查研究，构建工作任务情境下视障用户的信息查寻行为模型，提炼工作任务情境下视障用户信息查寻行为特征。［**结果/结论**］工作任务情境下视障用户信息查寻行为过程主要包含 4 个阶段，其信息查寻行为不是单一的线性过程。视障用户的信息查寻行为具有不同的信息查寻动机，表现出目标导向检索简单化、非目标导向浏览常态化、非正式交流单一化的特点，通过不同的求助类型来获得不同的信息内容。

关键词：视障用户 信息查寻 信息行为 任务情境
分类号：G252.0
DOI：10.13266/j.issn.0252－3116.2018.14.009

1 引言

近年来，随着信息技术飞速发展，社会保障机制不断完善，政府部门对残疾人就业工作高度重视，日渐包容的社会环境将鼓励更多视障者参加就业、创业，或从事专业工作。目前，视障用户信息行为相关研究成果主要集中在视障用户的日常生活信息和学术信息查寻行为、互联网及辅助技术使用行为以及视障用户信息查寻行为模型构建及检验[1]，但从事专业工作的视障群体未能得到学界的足够关注，缺乏与职业工作相关的视障用户信息查寻行为的研究成果。

本研究对工作任务情境下视障用户信息查寻行为展开调查，希望能够在理论上拓展视障用户信息查寻行为研究的视角和内容，为改进弱势群体信息服务提供理论依据，为推进我国信息无障碍建设工作提供参考。

2 研究综述

现有视障用户信息行为相关研究从用户角度调查了视障用户的日常生活[2－17]和学术信息查寻行为[18－20]；从信息技术角度调查了视障用户使用互联网[21－23]及辅助技术[24－30]时的行为模式和经验感知；少数学者就现有信息行为模型对视障用户群体的适用性进行了检验，并在此基础上构建了视障用户信息查寻行为模型[31－33]。截至目前，鲜见视障用户职业工作信息查寻行为方面的研究成果。

现有任务导向的信息查寻行为研究中，研究成果主要集中在任务划分方式和任务对信息行为的影响两个方面。研究者们已认同任务对信息查寻行为会产生重要影响[34－36]，任务导向的信息查寻行为模型阐释了不同任务变量对用户信息查寻行为的影响过程[37－40]。但研究对象局限在非视障用户群体，并没有将视障用户纳入调查范围。

综上所述，在工作任务情境下，视障用户信息查寻行为会经历哪些过程、有着怎样的行为特征，目前尚无相关研究成果。因此，本研究着重关注在职业相关的工作任务情境下，视障用户的信息查寻行为过程及行为特征，并建构工作任务情境下视障用户信息查寻行为模型。

＊ 本文系国家社会科学基金资助项目“行为生态学视角下的学术用户网络信息查寻行为研究”（项目编号：11BTQ047）研究成果之一。
作者简介：袁嘉芮（ORCID：0000－0001－6532－5074），馆员，硕士；邓小昭（ORCID：0000－0002－0520－9765），教授，博士生导师，博士，通讯作者，E-mail：dxz@swu.edu.cn。
收稿日期：2017－12－13 修回日期：2018－03－26 本文起止页码：72－80 本文责任编辑：王传清

3 研究方法和数据来源

3.1 研究策略

本研究主要遵循扎根理论的研究策略[41]，对工作任务情境下视障用户信息查寻行为展开研究。扎根理论的正式提出，始于 B. G. Glaser 和 A. L. Strauss 于1967 年出版的《扎根理论的发现》(The Discovery of Grounded Theory)一书[42]。随着扎根理论的不断发展和研究者数量的增长，扎根理论逐渐被应用在不同的方向上。迄今为止，扎根理论形成了 3 种既有联系又不尽相同的流派：B. G. Glaser 提出的经典扎根理论[43]，A. L. Strauss 和 J. M. Corbin 提出的程序化扎根理论[44]以及 K. Charmaz 的建构型扎根理论[45]。三大流派之间最大的差异在于编码过程。通过文献调研发现，目前关于视障用户信息查寻行为的系统性研究成果不足，也鲜有理论支撑。因此，本研究采用经典扎根理论对工作任务情境下视障用户信息查寻行为开展调查研究。

3.2 资料收集方法

3.2.1 半结构式访谈法　选定合适的访谈对象，依据事先制定的访谈提纲，对访谈对象在工作任务情境下的信息查寻行为过程、行为特征等开展半结构式深度访谈。所有访谈均采用一对一的形式，包括面对面访谈和视频通话访谈。

3.2.2 观察法　进入部分访谈对象的工作环境，对他们的信息查寻行为进行观察，系统地观察和记录他们的信息查寻行为和与外界的互动行为，收集信息查寻行为有关的背景信息。

3.3 样本选取

根据本研究对视障用户的界定以及研究中的伦理考虑，确定样本选择标准为：持有中华人民共和国残疾人证(残疾类别为视力残疾)；目前正在从事利用专门的知识或技能来获取合理报酬作为物质生活来源的工作；能进行自由交流；有完全行为能力并同意参加本研究。

根据扎根理论的要求，研究早期采用目的抽样的方法，请某区残联工作人员推荐调查对象人选，再根据调查对象的职业、视障程度等因素进行抽样；中期采用滚雪球抽样的方法，先从选取的调查对象开始调查，再通过他们得到更多的调查对象，以此类推，使样本如同滚雪球一样，由小变大；后期采用扎根理论独特的理论抽样的方法进行数据收集。当被访者数量达到 26 名时，达到理论饱和，不再出现新的概念范畴。样本总体人口学基本特征见表 1，样本从事的职业类型见表 2。

表 1　样本基本信息一览

基本情况	性别		年龄(岁)					视障程度			
	男	女	20－29	30－39	40－49	50－59	60 及以上	1 级	2 级	3 级	4 级
样本数量(人)	19	7	4	6	7	7	2	13	6	4	3

表 2　样本职业类型一览

职业类型	推拿按摩	教师	音乐创作	文员	文学创作	养老产业	软件开发	医疗培训	心理咨询	其他
样本数量(人)	12	4	2	2	1	1	1	1	1	1

3.4 信度、效度检验

为了保证研究信度，在研究过程中采用以下两方面措施：①采用三角互证法[46]，采用不同的方法对同一研究对象进行调查，然后根据不同调查方法所获得的调查结果进行稳定性比较。②如实根据原始资料进行分析，不预设答案，不杜撰事实。邀请部分研究对象审核数据收集和资料分析过程。

为了保证研究效度，在研究过程中采用以下两方面措施：①自我反思，将自我反思贯穿于整个研究，尽量悬置个人观念，保持“空白的头脑”。同时，在研究过程中保持理性的敏感，将知、行、思辩证统一起来。②“局外人”审校，邀请其他相关研究的部分研究对象以“局外人”身份对研究过程、数据、结果提出建议或意见，消除个人思想中的盲点。

4 人工编码

完成初步资料收集后，笔者对原始访谈资料进行整理和人工编码，通过标注概念化标签，对句子和片段进行初始概念化。由于初始概念主要来自访谈对象的原话，层级相对较低且数量较大，在一定程度上存在交叉重复，通过将相关概念进一步归纳提炼，实现概念的范畴化。人工编码样稿见表 3。

5 范畴提炼

本研究围绕工作任务情境下“视障用户信息查寻行为会经历哪些过程”“视障用户信息查寻有着怎样的行为特征”这两个研究问题，对 26 位视障者的访谈观察资料通过编码分析，逐层提炼出各级范畴，其中包

表 3 人工编码样稿

编号	原始资料	概念化	三级子范畴	二级子范畴	一级子范畴	范畴	核心概念
L-D-09	做一些专业性比较强的文案的时候,就需要查资料了,如果是公开资料,像法律文书这种就在网上查,如果是专业资料就问其他同事,我们完成任务主要还是靠团队	文案策划 查寻动机 公开资料 专业资料 求援动机 团队协作	选择普通文字信息源 选择新型信息源 选择人际信息源	任务驱动 选择信息载体类型 简单检索 非正式交流	激发信息查寻动机 信息源数量 目标导向检索 人际交流 自主型求助	启动 准备 实施 求助	视障用户信息查寻行为过程
Z-M-08	我觉得葫芦丝很好听,想学吹葫芦丝,又找不到盲人用的教材,就让学生帮我找的电子书和音乐来自学……有时候需要一些网上的资料,或者像电子书这些,但是我又不会用电脑,都是学生帮忙下(载)下来,给我录到听书机里面的	对乐器感兴趣 查寻动机 电子书 音乐 求援动机 求助学生 辅助设备	选择人际信息源 选择新型信息源	知识积累 选择信息载体类型 非正式交流	激发信息查寻动机 筛选信息源类型 信息源数量 依赖型求助	启动 准备 求助	

含:启动、准备、实施、求助 4 个范畴,以及若干子范畴,得到信息查寻行为过程这一核心概念,并在此基础上建立任务情境下视障用户信息查寻行为过程理论框架,如图 1 所示:

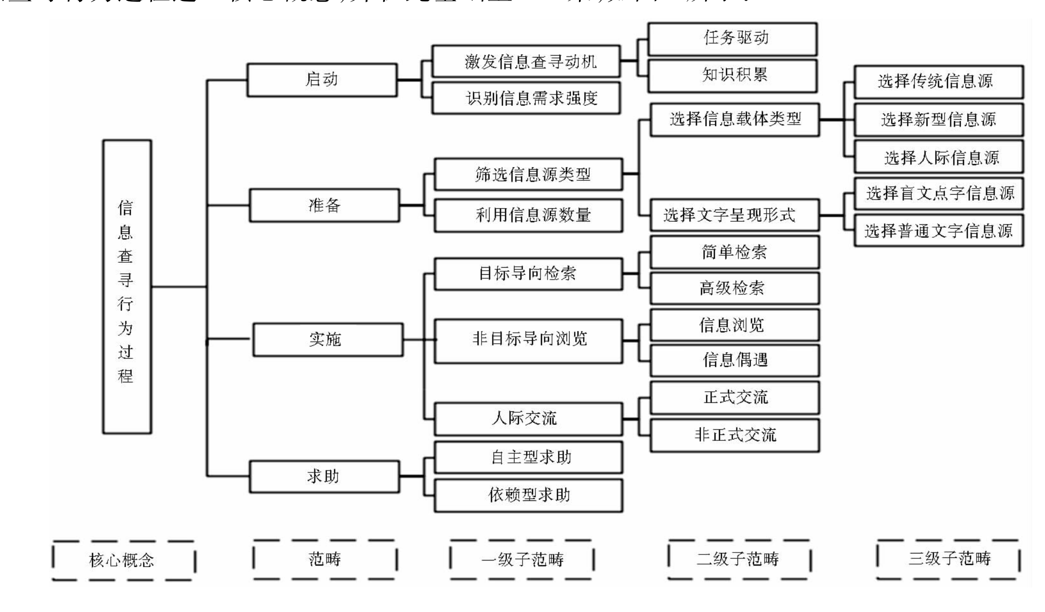


图 1 工作任务情境下视障用户信息查寻行为过程理论框架

6 实证研究结果

在该理论框架(见图 1)下,运用经典扎根理论的理论性编码对实质性编码自然呈现出的结构和关系进行对比,将实质性编码获得的范畴间的关系进行归纳总结,构建工作任务情境下视障用户的信息查寻过程模型见图 2。

6.1 信息查寻过程

如图 2 所示,工作任务情境下视障用户信息查寻行为过程可以分为 4 个阶段:①启动阶段,信息查寻动机的产生,用户产生的信息需求一旦达到较强的程度被用户意识到就会转化为信息查寻动机,信息查寻动机是信息行为产生的根本动力[47]。②准备阶段,信息源的筛选,信息用户需要根据自己的信息需求来确定信息采集方向,并对信息源进行评价和筛选[48]。③实施阶段,采取相关信息查寻策略,通过一系列外化的信

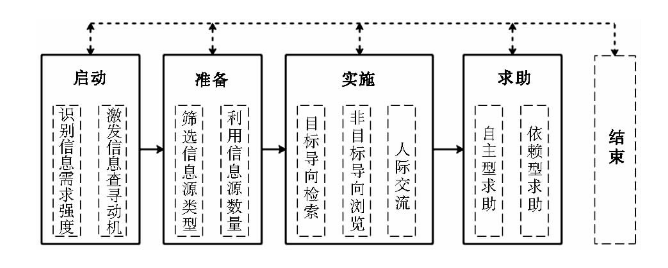


图 2 工作任务情境下视障用户信息查寻行为模型

息活动来获取信息的实际执行阶段[49]。④求助阶段，信息查寻过程中遇到困难或问题时，向外界寻求帮助来完成信息查寻过程。

"启动——准备——实施——求助"是非线性的循环过程。视障用户可能经历前 3 个阶段就结束信息查寻过程，或经历前 3 个阶段中的任一阶段后转入求助阶段，亦可能循环经历全部阶段直到信息需求得到满足。

6.1.1 启动——求助 如 Y-M-14(推拿按摩)："如果遇到一个病人，我对他的病情诊断有点吃不准，或者对治疗手法吃不准，我就直接问师兄"。Y-M-14 从事推拿按摩工作 2 年，由于资历尚浅，工作经验不够丰富，在遇到诊疗方面的问题时产生查寻动机，直接从启动阶段转入求助阶段。

6.1.2 启动——准备——求助 如 Z-M-08(音乐创作)："有时候需要一些网上的资料，或者像电子书这些，但是我又不会用电脑，都是学生帮忙下(载)下来，给我录到听书机里面的"。音乐创作需要不断丰富理论知识，Z-M-08 在产生查寻动机并选择信息源后，请学生帮忙查找及获取所需的乐理类资料。

6.1.3 启动——准备——实施——求助 如 H-M-19(推拿按摩)："不一定要遇到了疑难杂症才去查资料，平时没有病人(来治疗)的时候，我就自己看一些书(盲文资料)，编写盲人按摩的培训教材。只看手头上那点(资料)还不够，需要上网看一些(资料)。电脑、上网，我搞不来的就只有让学生帮我弄，他们找得到，可以帮我下(载)下来"。H-M-19 工作经验丰富，具有正高级职称，当他产生查寻动机并选择信息源后，通过自主查寻获取了信息资料，但并没有结束信息查寻行为或重新启动查寻过程，而是转入求助阶段请学生协助完成信息查寻。

6.1.4 启动——准备——实施——求助(循环) 视障用户在进入求助阶段后并不一定结束信息查寻行为，在信息需求未得到满足的情况下将产生新的查寻动机，重返启动阶段。如 D-M-16(推拿按摩)："我参与了编一本教学类的教材，推拿按摩的，他们需要盲人老师参与编撰。我发现有些知识点，在书和书之间的说法都不统一，就要结合自己的临床经验多看书、多比较。还要上网，上医学专业网去查，我们医院付费买了数据库的可以查论文。查了资料过后，还可以问人，一级级地去问，从同事、朋友、老师最后问到专家，回过头再自己去查更多的资料"。D-M-16 的信息查寻行为不是单一的线性过程，在信息需求未得到满足时表现为不同阶段间的循环过程。

6.2 信息查寻行为特征

6.2.1 信息查寻启动阶段 信息查寻动机是推动信息行为产生的直接原因和驱动力，动机能够激励和推动有效的信息行为[50]。通过调查发现，视障用户在需要完成具体工作任务或改变现有知识结构时，会产生两种不同的信息需求，并激发相应的信息查寻动机。访谈对象在启动阶段产生的信息查寻动机类型分为任务驱动性和知识积累性。

(1)任务驱动性动机。任务驱动性动机是指为了解决工作中的具体问题或完成某一项具体任务而产生的信息需求。如 L-D-21(文员)："有一次我们残联的一位盲人寻求我的帮助，麻烦我帮他找个铺面。我(的眼睛能)看得到一点儿，可以看见手机、电脑这种发光的屏幕，就上网帮他找门面出租的信息"。

(2)知识积累性动机。除了完成具体工作任务，视障用户还有通过学习来改变其知识状态的信息需求。由这种动机引发的信息行为与工作中的学习紧密相关，是为了完成工作相关的知识积累。如 Z-D-01(教师)："订了《健康与生活》还有其他的这一类杂志，可以积累很多思想品德课上会用到的素材"。

6.2.2 信息查寻准备阶段 视障用户在产生信息需求并激发信息查寻动机后，结束了信息查寻启动阶段，转入信息查寻准备阶段，即筛选恰当的信息源，为信息查寻的实施阶段做准备。本研究根据视障用户的信息源利用情况，将信息源按信息载体类型分为：传统信息源、新型信息源和人际信息源。同时，根据视障用户的独特阅读习惯，根据信息源的语言呈现形式将其分为普通文字和盲文点字两种类型。

(1)选择新型信息源集中化。互联网已成为视障用户查寻信息的一个重要渠道，随着互联网技术和辅助技术不断发展，基于互联网平台的新型信息源越发受到视障用户青睐。他们在选用新型信息源的种类上，表现出明显的集中性：①普遍使用搜索引擎和电子文献。如 Z-M-12(教师)："音乐类的教师用书太少了，我喜欢在网上查资料，网上资源多一些，更新也快"。P-D-17(推拿按摩)："什么都可以在手机上(操作)，要上网也可以……要听书也可以，用手机听书用的多，电脑(听书)都不怎么用了"。②少数用户使用博客和论坛。如 M-M-06(推拿按摩)："手机里面装了新闻和微博的客户端，接收消息比较快"。③个别用户使用数字图书馆。如 H-M-11(心理咨询)："用图书馆的 APP 比较多，去实体图书馆很少，除非是去(图书馆)开会。

我会访问 LC(美国国会图书馆)专门的盲人网站和香港盲人辅导会的数字图书馆,香港盲人辅导会(的数字图书馆)每天都有报刊的更新”。④极少用户使用学术型数据库。如 D-M-16(推拿按摩):“以前编书要用数据库查论文,现在工作忙也懒了,就在网上看”。

(2)选择传统信息源个性化。视障用户对新型信息源的利用率较高,对传统信息源的利用程度逐渐下降,但并没有放弃利用传统信息源,对传统信息源的选择行为表现出个性化特征,图书、期刊、报纸以及信息机构都是他们的信息来源。如 Z-D-02(养老产业):“有时候为了了解政策还要去政府部门,前年有一条网上的新闻,关于拆迁的,我专门跑了民政局去核实是不是有这回事”。W-D-22(文学创作):“要去书店买书来看,报纸、杂志都经常看。像一些创作概念、写作手法都需要跟着社会不断进化……特别是要多读、多研究国内外那些名著”。

(3)选择人际信息源就近化。视障用户对人际信息源的选择遵从就近性原则,首先依赖自身知识积累,其次才是通过朋友圈和工作圈获取信息。如 L-M-04(推拿按摩):“我有好几个(同行)微信群,大家都在群里面分享自己的一些经验”。L-M-07(推拿按摩):“平时也会跟其他按摩师交流,但是学术会议对我来说比较重要,特别是每年(重庆市盲协按摩)学会组织的学术交流,会请专家来讲课”。

(4)选择文字形式普通化。盲文又称点字或凸字,是专为视障者设计、靠触觉感知的一种文字呈现形式。普通文字信息源是指供非视障人使用的文字呈现形式。虽然访谈对象的视障程度和盲文水平有较大差异,对信息源文字形式的选择却呈现出统一趋势:大部分访谈对象首选普通文字信息源,偶尔结合盲文信息源使用。即使有部分访谈对象能够熟练使用盲文点字,近年来也逐渐放弃使用盲文信息源。究其原因,与盲文文献出版量不足、种类单一、内容滞后以及互联网和辅助技术的不断发展有很大关系。如 Z-M-10(其他):“盲文书摸起来慢,一分钟只能摸几十个字,不是盲文的书要多些。电子书好快、好方便,如果要找哪个具体的东西可以直接搜索就出来了,不然我还要(在盲文书中)一页一页地去摸、去找”。

(5)选择信息源数量多元化。在信息查寻准备阶段,视障用户一般不局限于单一信息源,通常选用多种信息源来进行信息查寻,受教育程度越高,选用信息源越丰富,如 L-M-26(本科):“我平时要自己看一些医疗专业的书籍、病例、学术论文,还有医学常识方面的资料和微信上医学专业的订阅号……有时候打电话跟同行聊聊”。反之,受教育程度越低,选用信息源越单一且更依赖人际信息源。如 Y-M-05(职高):“遇到治疗上的问题,首先是问人,问我师兄这个该怎么做,还可以上网直接搜问题”。

6.2.3 信息查寻实施阶段　信息查寻的实施阶段是指视障用户在筛选合适的信息源并确定与之相适应的信息查寻方式之后,产生实际查寻行为来获取所需信息的阶段。根据原始资料分析,这一阶段包含了目标导向检索、非目标导向浏览和人际交流 3 种信息查寻方式。根据不同的信息源类型,视障用户会采用个性化的信息查寻方式。

(1)目标导向检索简单化。检索是一种有明确目标、有计划,能清楚表达信息需求的信息查寻行为[51]。本研究中目标导向检索是指为解决工作任务中的具体问题而激发任务驱动性信息查寻动机,进而发生的信息查寻行为。视障用户进行网络检索的方式有着明显特殊性,需要完全或部分借助读屏软件等辅助工具,以听觉替代视觉来获取信息。简单搜索是他们最常用的查寻模式,主要采用关键词检索策略且追求简洁的操作界面,多用搜索引擎和自己收藏的网站,一般不会使用高级检索技巧,很少使用学术型数据库等工具。如 Y-M-03(软件开发):“带着问题去查……用关键词搜索……经常用收藏夹来保存我觉得有用的网站”。H-M-11(心理咨询):“……用百度和 Google……网页版上面东西太多,我在电脑上用手机版,因为点开页面比较简洁,方便直接输入关键词”。

(2)非目标导向浏览电子化。除了解决具体问题外,视障用户进行的信息浏览活动更多地受工作领域和与工作相关的兴趣主题的指引,这类浏览行为通常没有具体目的。邓小昭等将信息浏览定义为实现缺乏明确信息需求目标或难以清楚表达信息需求的信息查寻行为[50]。原始资料显示,在工作任务情境下,大部分视障用户存在信息浏览行为,且信息浏览和信息偶遇通常交替发生,其目的是完成领域知识积累或更新知识结构,浏览对象主要限于电子文献资源。如 L-D-09(律所文员):“我要浏览微博、微信和网站这些,因为有部分工作是给同事和客户提供信息”。

(3)非正式交流单一化。在传统图书情报学领域,人际间的信息交流过程可以分为正式交流和非正式交流两种,二者的主要区别在于信息源和信息用户之间是否通过科学文献系统并以文献为媒介进行信息交流[52]。人际交流是视障用户获取信息的重要渠道,

相较于正式交流,他们更偏向非正式交流,交流形式相对单一,主要是会议和网络通信。如 W-M-13(教师):“一些客观性知识就自己找资料,推断性知识的话,就跟同事,和其他(盲人按摩)医生讨论,我们微信群、QQ群都有”。

6.2.4 信息查寻求助阶段 广义的求助行为是指向他人主动请求援助、建议或支持的行为[53]。求助阶段是指视障用户在信息查寻过程中通过求助来进行信息定位与获取的阶段。原始资料显示,求助的内容与工作任务有直接联系,可以将访谈对象的求助行为按照求助目的的不同分为自主型求助和依赖型求助[54]。

(1)自主型求助对象多元化。自主型求助的目的是通过求助行为来提升求助者能力,让求助者以后能够独立解决或避免类似问题[55]。访谈对象普遍存在自主型求助行为,主要通过自主型求助来获得与信息或技能相关的内容。自主求助的对象比较多元,可以是生活圈的亲友,工作圈的同事,自己的学生或老师,也可以是参加学术会议或培训时面对的专家。如 Y-D-18(推拿按摩):“我完全不会盲文,就让我妈帮我读一些推拿按摩的书……在(推拿按摩)店里面边做边学,有啥不懂的就问(其他按摩师)”。L-M-25(推拿按摩):“比如耳石症的症状是头晕,有专门的一套复位手法,只看书不会操作,我跟好几位按摩医生交流过了,但言语描述还是太抽象。我就自费去参加了培训班,网上那些视频教学我又看不到,只有现场培训可以交流、操作”。

(2)依赖型求助对象单一化。依赖型求助则是依赖他人来直接解决问题,求助者并不关注解决方法和解决过程[54]。访谈对象主要采用依赖型求助来直接获得支持性帮助或设备使用相关的内容,求助的对象主要是与自己共同生活的亲人。如 Z-M-20(音乐创作):“有一次我要写一首歌曲去参赛,爱人上班前给我念歌词,我就记在心里,然后她上班走了,我就开始谱曲”。Z-M-24(推拿按摩):“我不太会用电脑,如果要上网,可以让老公帮我打开(电脑或软件)”。

7 结论与讨论

7.1 研究结论

本研究采用扎根理论策略,以 26 名视障用户为调查对象,通过经典扎根理论的实质性编码和理论性编码进行概念化分析后发现:①工作任务情境下视障用户信息查寻行为过程主要包含启动、准备、实施和求助4 个阶段,他们的信息查寻行为不是单一的线性过程,而是迭代过程。②视障用户的信息查寻行为具有任务驱动性或知识积累性信息查寻动机,偏向于选择基于互联网的新型信息源但不局限于单一信息源,表现出目标导向检索简单化、非目标导向浏览常态化、非正式交流单一化的特点,通过不同的求助类型来获得不同的信息内容。

7.2 研究成果对比

与工作任务情境下的非视障用户信息查寻研究结果相比,两类用户群体存在明显的个体差异。视障用户在利用网络和电子资源时需要借助读屏软件等辅助工具,主要采用关键词检索,一般不会采用高级检索技巧。

与视障用户日常和学术信息查寻研究结果相对比:

(1)启动阶段。视障用户在工作任务情境下会产生两种目的性较强,并且与工作任务或领域知识密切相关的信息查寻动机。

(2)准备阶段。工作任务情境下视障用户在主要使用新型信息源的同时,没有放弃利用传统信息源,并呈现个性化特征;对人际信息源的选择遵从由己及人的就近原则;不局限于单一信息源,追求信息源的多元化。

(3)实施阶段。辅助技术依然是使用网络和电子资源时的重要辅助工具。人际交流是工作任务情境下视障用户获取信息的重要渠道,并不仅限于求助时使用。

(4)求助阶段。视障者求助目的可能是直接解决问题,也可能是提升自身能力。工作任务影响求助内容,并决定求助类型。

7.3 研究局限

本研究仍然存在一定局限性。其一,调查样本方面,虽然尽可能多地选取 10 种不同职业的调查对象,但从事推拿按摩的样本数量仍远多于其他职业,使样本的多样性受到一定影响。后续研究可适当扩大抽样范围,增加样本数量和样本的职业多样性,并将不同视障程度、致盲原因以及是否受到信息素养专业培训等因素纳入研究范围。其二,研究方法方面,本研究运用了经典扎根理论研究策略,尽可能忠实于原始资料。但限于研究者的编码分析能力,在策略的运用上可能存在不足。需要在后续研究中对本研究结论继续加以验证。

7.4 研究启示与建议

视障用户因视力残疾,必须借助其他感觉器官或

辅助技术来接收信息,对他们的信息获取造成了困难,使他们处于不公平的信息环境之中。视障服务在我国起步较晚,馆员专业技能、心理接受程度和服务水平均有待提升。对视障用户而言,缺乏相关信息服务或不知如何获取信息,将会限制他们从事专业工作的能力。

公共图书馆肩负社会教育的重任,有必要将残疾人服务纳入基本服务范围并长期、固定地开展相关的信息和教育服务。例如:开发无障碍数字图书馆平台,使视障用户通过简洁的界面实现文献资源远程检索;采用无障碍网站设计标准构建图书馆网站,方便视障用户获取图书馆相关资讯;开展免费参考咨询服务,通过免费代查、送书上门、资源格式转换等多种服务形式尽力简化视障用户繁琐的信息查寻过程。

随着社会保障机制不断完善以及我国对残疾人就业工作的重视,在不断推进视障人就业的大趋势下,一方面,公共图书馆应当与高校图书馆、中国盲文图书馆等信息服务机构进一步开展合作,形成资源共享的视障用户信息互助联盟;另一方面,公共图书馆还有必要通过加强宣传、积极协调等方式,与地方政府、爱心企业、残联等机构形成合力,尽可能争取社会各界的广泛关注、支持和参与。

参考文献:

[1] 袁嘉芮, 邓小昭. 视障用户信息查寻行为研究进展述评[J]. 图书情报工作, 2017,61(10):141 -148.

[2] BEVERLLY C A, BATH P A, BARBER R. Health and social care information for visually-impaired people[J]. Aslib proceedings, 2011, 63(2/3): 256 -274.

[3] MOORE N. The information needs of visually impaired people: a review of research for the RNIB[M]. London: Royal National Institute for the Blind,2000:3 -15.

[4] WILLIAMSON K, SCHAUDER D, STOCKFIELD L, et al. The role of the Internet for people with disabilities: issues of access and equity for public libraries[J]. The Australian library journal, 2001, 50(2): 157 -174.

[5] ADETORO N. Reading interest and information needs of persons with visual impairment in Nigeria[J]. South African journal of libraries & information science, 2010, 76(1):49 -56.

[6] ŠEHIE S. Persons with sensory impairments: information needs and library services[D]. Osijek: University of Osijek, 2010.

[7] DAVIES J E. An overview of international research into the library and information needs of visually impaired people[J]. Library trends, 2007, 55(4):785 -795.

[8] MWAURA P N. The health seeking behaviour of visually impaired patients: a case study of Kikuyu Eye Hospital, Kiambu District [D]. Nairobi: University of Nairobi, 2009.

[9] 陈艳伟. 公共图书馆视障读者活动的开展与思考[J]. 图书馆界,2015(1):42 -44.

[10] 谭绣文. 公共图书馆盲人读者的信息需求与服务策略[J]. 图书馆界,2013(2):59 -62.

[11] 杨俊英,赵林静,郑宏. 从视障用户的信息需求思考无障碍数字图书馆的建设[J]. 图书馆界, 2011(2):41 -43.

[12] 李婉彬,李燕娜. 公共图书馆视障读者信息需求调查及分析[J]. 图书馆论坛,2013,33(4): 77 -81,53.

[13] 张赟玥,赵英,徐恩元,等. 面向视障用户信息需求的国际研究案例探析[J]. 图书馆建设, 2009(6): 66 -69.

[14] 廖淑珍,刘蓓君. 盲人,盲人教育与图书馆[J]. 书香季刊,1991(8):34 -40.

[15] 张瀚文. 视障者资讯寻求行为之调查研究——以台湾省私立盲人重建院为例[J]. "中国"图书馆学会会报(台湾),2000(64):127 -139.

[16] 王素芳. 我国城市弱势群体信息获取问题初探[J]. 图书情报知识, 2004(1):34 -36.

[17] 吴惠茹. 广州市公共图书馆视障群体服务现状研究[J]. 图书馆论坛, 2009,29(2):36 -38,117.

[18] SEYAMA L, MORRIS C D, STILWELL C. Information seeking behaviour of blind and visually impaired students: a case study of the University of KwaZulu-Natal, Pietermaritzburg Campus[J]. Mousaion, 2014, 32(1): 1 -22.

[19] ŠEHIE S, TANACKOVIE S F. Exploration of academic information seeking and library use of the blind and visually impaired students in Croatia[C]//LIDA. Libraries in the digital age. Osijek : University of Osijek, 2014: 51 -57.

[20] SAUMURE K, GIVEN L M. Digitally enhanced? An examination of the information behaviours of visually impaired post-secondary students[J]. Canadian journal of information and library science, 2004, 28(2): 25 -42.

[21] 袁嘉芮. 公共图书馆盲人电脑培训班探析——以重庆市盲人调查为基础[J]. 当代图书馆, 2013(3):51 -53.

[22] CRAVEN J. Access to electronic resources by visually impaired people[J]. Information research: an international electronic journal, 2003, 8(4):667 -668.

[23] BRUNSMAN-JOHNSON C, NARAYANAN S, SHEBILSKE W, et al. Modeling web-based information seeking by users who are blind [J]. Disability & rehabilitation assistive technology, 2011, 6(6): 511 -525.

[24] SAUMURE K, GIVEN L M. Information seeking in a digital context: exploring the horizons for visually impaired postsecondary students[C]// Proceedings of the annual conference of CAIS. Toronto: Canadian Association for Information Science, 2013:151 -165.

[25] KIM H K, HAN S H, PARK J, et al. The interaction experiences of visually impaired people with assistive technology: a case study of smart phones[J]. International journal of industrial ergonomics,

2016, 55(9): 22－33.

[26] COARD P. The impact of assistive technology on visually impaired computer users accessing the internet[C]//Proceedings of 15th annual NACCQ. Hamilton:NACCQ, 2002:201－210.

[27] ALVES C C, MONTEIRO G B, RABELLO S, et al. Assistive technology applied to education of students with visual impairment [J]. Rev panam salud publica, 2009, 26(2):148－152.

[28] MUTUA F B. Impact of assistive technology intervention on visually impaired students' performance in Kiswahili in public primary teachers' colleges in Kenya[D]. Nairobi: University of Nairobi, 2013.

[29] MUGO B C. Assistive technology and access to quality instruction for blind and visually impaired students: a comparative study of Kenyatta University, Kenya and Syracuse University, USA[D]. Nairobi: Kenyatta University,2014.

[30] SAHIB N G, TOMBROS A, STOCKMAN T. A comparative analysis of the information-seeking behavior of visually impaired and sighted searchers[J]. Journal of the American Society for Information Science & Technology, 2012,63(2):377－391.

[31] WILLIAMSON K, SCHAUDER D, BOW A. Information seeking by blind and sight impaired citizens: an ecological study[J]. Information research, 2000,5(4):4－5.

[32] CARAN G M, LIMA J F. Survey model of the information behavior seeking in the web for people with visual impairment[C]// CRUZ-CUNHA M M, VARAJÃO J, POWELL P, et al. ENTERprise information systems: proceedings of CENTERIS 2011, Part III. Heidelberg:Springer-Verlag,2011:21－29.

[33] BEVERLEY C A, BATH P A, BARBER R. Can two established information models explain the information behaviour of visually impaired people seeking health and social care information[J]. Journal of documentation, 2007, 80(1):1189－1196.

[34] LEIDE J E, COLE C, BEHESHTI J, et al. Task-based information retrieval:structuring undergraduate history essays for better course evaluation using essay-type visualizations[J]. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 2007, 58(9): 1227－1241.

[35] BYSTRÖM K, JÄRVELIN K. Task complexity affects information seeking and use[J]. Information processing & management, 1995, 31(2): 191－213.

[36] BELKIN N J, ODDY R N, BROOKS H M. Ask for information retrieval: part I. background and theory[J]. Journal of documentation, 1982, 38(2): 61－71.

[37] KIM J H. Task as a predictable indicator for information seeking behavior on the web [D]. New Brunswick : Rutgers University, 2006.

[38] LECKIE G J, PETTIGREW K E, SYLVAIN C. Modeling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers[J]. Library quarterly, 1996,66(2):161－193.

[39] FREUND L, TOMS E G, WATERHOUSE J. Modeling the information behaviour of software engineers using a work-task framework [M]. Camdbridge: Harvard University Press, 2005:535－548.

[40] 李月琳，张佳. 基于任务的个性化信息检索用户模型[J]. 情报理论与实践,2015,38(5):60－65.

[41] DENSCOMBE M. 怎样做好一项研究——小规模社会研究指南[M]. 陶保平,译. 上海:上海教育出版社,2011:73.

[42] 瞿海源. 社会及行为科学研究法(二):质性研究法[M]. 北京:社会科学文献出版社,2013:59.

[43] GLASER B G. Theoretical sensitivity: advances in the methodology of grounded theory[J]. Journal of investigative dermatology, 1978, 2(5):368－377.

[44] PACKER-MUTI B. A review of Corbin and Strauss' basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded theory[J]. The weekly qualitative report,2009,2(23):140－143.

[45] 田霖. 扎根理论评述及其实际应用[J]. 经济研究导刊,2012(10):224－225,231.

[46] 仇立平. 社会研究方法[M]. 重庆:重庆大学出版社, 2008:158.

[47] 李书宁. 网络用户信息行为研究[J]. 图书馆学研究, 2004,25(7):82－84.

[48] 胡雅萍，潘彬彬，叶凤云. 竞争情报工作者信息搜寻与利用行为研究[J]. 情报理论与实践, 2015, 38(2):1－5.

[49] 刘汉琴，郑宏. 国外美术院校教师信息查寻行为研究述评[J]. 现代情报, 2013, 33(9):166－170.

[50] 乔欢. 信息行为学[M]. 北京:北京师范大学出版社, 2010:162－163.

[51] 邓小昭. 网络用户信息行为研究[M]. 北京:科学出版社,2010:144.

[52] 黄水清，王超. 网络环境下非正式信息交流的概念、类别与特点[J]. 图书馆杂志,2004(6):8－11.

[53] LEE F. When the going gets tough, do the tough ask for help? Help seeking and power motivation in organizations[J]. Organizational behavior & human decision processes, 1997, 72(3):336－363.

[54] NADLER A. Relationship, esteem, and achievement perspectives on autonomous and dependent help seeking[C]//KARABENICK S A. Strategic help seeking: implications for learning and teaching. Mahwah : Lawrence Erlbaum Associates Publishers,1998:61－93.

[55] 毛畅果，孙健敏. 组织中的求助行为[J]. 心理科学进展, 2011, 19(5):731－739.

作者贡献说明：

袁嘉芮：负责数据搜集与分析、论文撰写；

邓小昭：指导论文选题、设计论文框架结构与修改审核论文。

Characteristics of Visually Impaired Users' Information Seeking Behavior in Work-task Context: An Exploratory Study Based on the Grounded Theory

Yuan Jiarui　Deng Xiaozhao
School of Computer and Information Science, Southwest University, Chongqing 400715

Abstract: [**Purpose/significance**] This study aims to survey information seeking behavior of visually impaired users in work-task context, theoretically expand the vision and content of research on visually impaired users' information seeking behavior, and provide theoretical basis for disadvantaged group service improvement. [**Method/process**] Based on classical grounded theory, this study surveyed information seeking behavior of visually impaired users in work-task context, constructed a process model of visually impaired users' information seeking behavior in work-task context, and refined characteristics of their information seeking behavior in work-task context. [**Result/conclusion**] In the work-task context, visually impaired users' information seeking process consists of four stages, and their information seeking behavior is not a linear process. In the work-task context, visually impaired users have different information seeking motives, and exhibit characteristics such as: simplified goal-oriented retrieval, normalized target-oriented browsing, and simplified informal communication. Moreover, they obtain different information through different types of help-seeking.

Keywords: visually impaired user　information seeking　information behavior　work-task context